

## 二、售后服务保障措施

### 4. 售后服务期限

我公司郑重承诺，临淄区妇幼保健院（齐都医院）眼科光学相干断层扫描仪（OCT）采购项目，自验收合格之日起提供贰年免费保修，终身售后服务。

### 5. 免费服务期限

我公司郑重承诺，临淄区妇幼保健院（齐都医院）眼科光学相干断层扫描仪（OCT）采购项目，自验收合格之日起提供贰年免费保修，质保期内任何零部件的维修、更换及设备保养免收任何费用。

保修期届满后终身维修，若需更换部件只收取零件成本费用。

由于甲方非正常操作造成系统故障或设备损坏，投标人可协助甲方解决，但相关硬件更换费用由甲方承担。公司酌情收取材料及人工费。

### 3. 厂家免费维护保养周期、维护方式

#### ①软件维护服务

在设备的投入使用后，公司将开始每月对服务范围内的软件系统提供永久的维护服务，以保障系统的稳定运行和对客户的快速响应。

具体维护服务内容如下：软件支持中心服务、软件系统管理服务、软件的故障查找和解决服务。

#### ②硬件保养服务

公司每月会派遣设备专项负责人到医院免费检查、保养，提供维护保养的合理化建议，也可通过网络服务进行远程指导等。

## 4. 服务反应速度、上门服务响应时间

针对本项目，公司由专项业务经理负责联络对接，方便客户在系统出现严重问题时能够得到最快的响应。专项业务经理的手机是每天 24 小时开放的，节假日也服务于客户。

### A 软件维护服务

我方有专业的网络经理，负责计算机系统的软件维护与技术支持服务，网络经理提供 24 小时×7 天线上服务，保障服务及时性，为系统安全运行保驾护航。

### B 维修响应

收到保修需求后 10 分钟内电话回复，1 小时内可提供远程技术指导支持，2-3 小时内工作人员到达现场。